

جامعة 8 ماي 1945-قلمة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: تسويق الخدمات

تحت عنوان:

أثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية المتغير التابع

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر-قلمة

إشراف الأستاذ:

د -بنية محمد

إعداد الطالبة:

- بولحفة رجاء

السنة الجامعية: 2020-2021 م

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى :

والدي العزيزين أطال الله في عمرهما

إلى فلذة كبدي : سيفه الدين ، ريماء

والى كل أفراد عائلتي و أصدقائي.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدة و التسهيلات ،

ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك فلهم منا كل الشكر .

نتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذ الدكتور الفاضل "بنية محمد" لقبوله الإشراف على

هذه المذكرة وعلى كل ما قدمه لنا من نصائح وتوجيهات طيلة فترة البحث.

كذلك نشكر كل من ساعدنا على إتمام هذا البحث ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات

اللازمة لإتمام هذا العمل.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد على انجاز وإتمام هذا العمل.

كما أتقدم بفائق الشكر والتقدير لأساتذتي جميعا.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان مدى تأثير رقمنة القطاع الصحي كمتغير مستقل على الخدمات الصحية، وكذا توضيح الدور الذي يلعبه في الارتقاء بالخدمات الصحية، وذلك من خلال معرفة أثره على الخدمات الصحية بأبعاده (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية) في المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر لولاية قالمة.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج التحليلي الوصفي لتناسبه مع إشكالية الدراسة، واستخدمنا الإستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لمتغير رقمنة القطاع الصحي بأبعاده على الخدمات الصحية في مؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: رقمنة القطاع الصحي، المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية المتطلبات المالية، الخدمات الصحية.

Summary:

This study aims to show the extent of the impact of the digitization of the health sector as an independent variable on health services, as well as clarifying the role it plays in improving health services, by knowing its impact on health services in its various dimensions (administrative requirements, technical requirements, human requirements, financial requirements) in Public Hospital Institution Ibn Zohr of the state of Guelma.

In order to achieve the objectives of the study, we used the descriptive analytical approach to suit the problem of the study, and we used the questionnaire as a tool for data collection in the field study.

Keywords: Digitization of the health sector, administrative requirements, technical requirements, human requirements, financial requirements, health services.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
-	إهداء
-	شكر وتقدير
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
VI	فهرس الملاحق
أ-ز	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لرقمنة القطاع الصحي	
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الرقمنة.
3	المطلب الأول: مدخل للرقمنة
5	المطلب الثاني: فوائد الرقمنة وأساليبها
7	المطلب الثالث: أهداف الرقمنة
9	المبحث الثاني: دوافع، متطلبات ومراحل تطبيق الرقمنة
9	المطلب الأول: دوافع تطبيق الرقمنة
10	المطلب الثاني: متطلبات عمليات الرقمنة
13	المطلب الثالث: مراحل تطبيق الرقمنة
16	المبحث الثالث: ماهية رقمته القطاع الصحي
16	المطلب الأول: مفهوم، مجالات وتقنيات رقمته القطاع الصحي
21	المطلب الثاني: أهمية الرقمنة في القطاع الصحي
23	المطلب الثالث: معوقات تطبيق رقمته القطاع الصحي
26	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الخدمات الصحية	
28	تمهيد الفصل الثاني

29	المبحث الأول: ماهية الخدمة
29	المطلب الأول: مفهوم الخدمة
31	المطلب الثاني: معايير تصنيف الخدمة وطرق تقديمها
33	المطلب الثالث: أهمية الخدمة
35	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة الصحية
35	المطلب الأول: مفهوم الخدمة الصحية
39	المطلب الثاني: أنواع الخدمات الصحية وأهدافها
41	المطلب الثالث: المزيج التسويقي للخدمات الصحية
46	المبحث الثالث: جودة الخدمات الصحية في ظل الرقمنة
46	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة الصحية
48	المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الخدمات الصحية
49	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة الصحية والعوامل المؤثرة فيها
54	المطلب الرابع: أثر تطبيق رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية
56	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: دراسة أثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر "قائمة"
58	تمهيد الفصل الثالث
59	المبحث الأول: واقع قطاع الصحة في الجزائر
59	المطلب الأول: التطور التاريخي للقطاع الصحي في الجزائر
60	المطلب الثاني: تنظيم وهيكلية النظام الصحي في الجزائر
62	المطلب الثالث: واقع رقمنة القطاع الصحي في الجزائر
64	المبحث الثاني: أساسيات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر -قائمة-
64	المطلب الأول: واقع قطاع الصحة في ولاية قلمة
65	المطلب الثاني: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر
65	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر قائمة:
72	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
72	المطلب الأول: منهجية الدراسة
77	المطلب الثاني: وصف خصائص عينة الدراسة

83	المطلب الثالث: تحليل بيانات محاور الاستبيان
96	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
103	خلاصة الفصل الثالث
105	خاتمة عامة
109	قائمة المصادر والمراجع
115	الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	المزايا التي تحققها الخدمة الكترونيا.	22
02	مقياس ليكرت الخماسي	74
03	المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها	75
04	اختبار الفاكرونباخ للاستبيان	77
05	توزيع عينات الدراسة حسب الجنس	78
06	توزيع مفردات العينة حسب العمر	79
07	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	80
08	توزيع مفردات العينة حسب الوضعية الوظيفية	81
09	توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية	82
10	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات الإدارية.	83
11	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات التقنية.	85
12	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات البشرية.	87
13	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات المالية.	89
14	المتوسطات التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمات الصحية.	91
15	اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كوجروف-سمرنوف)	96
16	نتائج تحليل الانحدار البسيط أثر المتغير المستقل (المتطلبات الإدارية)على المتغير التابع (الخدمات الصحية).	97
17	نتائج تحليل الانحدار البسيط أثر المتغير المستقل (المتطلبات التقنية) على المتغير التابع (الخدمات الصحية).	98
18	نتائج تحليل الانحدار البسيط أثر المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) على المتغير التابع (الخدمات الصحية).	100
19	نتائج تحليل الانحدار البسيط أثر المتغير المستقل (المتطلبات المالية) على المتغير التابع (الخدمات الصحية).	101

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهرم الترويجي للخدمات الصحية	43
02	المزيج التسويقي للخدمة الصحية	45
03	نظام الخدمات الصحية في الجزائر	61
04	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية "ابن زهر"	66
05	النموذج المقترح للدراسة	73
06	توزيع عينات الدراسة حسب الجنس	78
07	توزيع مفردات العينة حسب العمر	79
08	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	80
09	توزيع مفردات العينة حسب الوضعية الوظيفية	81
10	توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية	82

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الإستبيان	115
02	نتائج التحليل الإحصائي للبيانات SPSSV26	120

مقدمة

مقدمة

تعتبر الثورة المعلوماتية من أهم الأحداث التي شهدتها التاريخ لما أحدثته من تغيرات وتطورات في شتى المجالات مع الاتجاه نحو الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذه الأخيرة تزايد الطلب عليها وأصبحت هي المورد الأكثر أهمية بالمقارنة مع الموارد الكلاسيكية، وأصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي الشغل الشاغل للمؤسسات، ولم يعد استخدامها أمرا اختياريا بل أصبح ضرورة ملحة لمسايرة التطورات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية.

وقد انعكس التطور الرقمي على القطاعات الخدمية في استغلالها لهذه الثورة الرقمية والمعلوماتية من أجل تحقيق قفزة معتبرة، فقد أصبح تطوير الخدمات واحدا من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات بسبب تزايد دورها في الحياة المعاصرة.

يسعى القطاع الصحي كغيره من القطاعات الخدمية لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدتها بيئته، وإيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمات الصحية المقدمة لمواطنيه، والتي تجلت في الاستخدامات الإلكترونية، ورقمنة أنشطته المختلفة في إطار السعي من جودة خدماته.

من هنا حاول قطاع الصحة في الجزائر تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائه فاهتم بالتوجه نحو دمج التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالاته المتعددة وإتباع الاستراتيجيات التي تضمن التحول الإلكتروني في قطاع الصحة وتبنيها العديد من المشاريع التي تتيح رقمنة هذا القطاع.

بناء على ما سبق ارتأينا إلى صياغة إشكالية البحث في السؤال الرئيسي التالي:

-مادى تأثير رقمنة القطاع الصحي بأبعاده (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية) في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر "قائمة"؟

❖ الأسئلة الفرعية:

في ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من الأسئلة ونحاول الإجابة عليها بهدف الإلمام بكل جوانب البحث والوصول إلى نتائج يمكن اعتمادها وتعميمها قدر الإمكان، وتتمثل هذه الأسئلة في مايلي:

1. هل يوجد تأثير لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات الإدارية) في تحسين الخدمات الصحية؟

2. هل يوجد تأثير لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات التقنية) في تحسين الخدمات الصحية؟
3. هل يوجد تأثير لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات البشرية) في تحسين الخدمات الصحية؟
4. هل يوجد تأثير لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات المالية) في تحسين الخدمات الصحية؟

❖ الفرضيات

للإجابة على الإشكالية الرئيسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة مجموعة من الفرضيات وهي:

- **الفرضية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات الإدارية) في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر "قائمة" عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.
- **الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات التقنية) في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر "قائمة" عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.
- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات البشرية) في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر "قائمة" عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.
- **الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع الصحي (بعد المتطلبات المالية) في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر "قائمة" عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.

❖ أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في العناصر التالية:

1. معالجة موضوع حيوي مهم لم تتوفر حوله دراسات بالشكل المطلوب؛
2. البحث عن أهم المزايا التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مساهمة القطاع الصحي للتطورات التكنولوجية؛
3. تعد الخدمات الصحية محورا مهما لارتباطها بالفرد؛
4. تحسين الخدمات الصحية يعتبر تحديا مهما بالنسبة للقطاع الصحي الجزائري.

❖ أهداف البحث:

- يهدف هذا البحث إلى التعرف على مايلي:
1. التعرف على مدى وضوح مفهوم الرقمنة لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر ولاية قلمة؛
 2. الكشف عن خصائص الرقمنة وقدرتها على تحسين الخدمات الصحية؛
 3. دراسة مدى اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر بالوسائل التكنولوجية الحديثة؛
 4. التعرف على درجة ممارسة الرقمنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر ولاية قلمة؛
 5. التعرف على مدى تأثير رقمنة القطاع الصحي بأبعاده المختلفة (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية) على الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر ولاية قلمة.

❖ أسباب اختيار الموضوع:

- لم يكن اختيار الموضوع من باب الصدفة أو العشوائية، بل كان مبنيًا على مبررات هادفة منها:
1. أهمية موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات الصحية.
 2. نقص الأبحاث في هذا الموضوع في المكتبات الجامعية التي تمكننا من الاطلاع عليها.
 3. اطلاعنا المسبق على بعض المقالات والأعمال في الموضوع أعطانا نظرة عامة حوله فكان هذا مشجعًا لنا لاختياره كرسالة تخرج.

❖ المنهج المستخدم في البحث:

تم الاعتماد في دراستنا لهذا الموضوع على المنهج التحليلي الوصفي وذلك من خلال الدراسة والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع في إبراز أثر رقمنة القطاع الصحي في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر ولاية قلمة، ووصف خصائصه بتجميع البيانات والمعلومات الخاصة به من خلال تطبيق برنامج SPSSV26، ثم استخلاص النتائج التي تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة، إضافة إلى استخدام تقنية دراسة حالة فيها يتعلق بالدراسة الميدانية.

❖ حدود البحث:

بهدف التحكم في الموضوع ومعالجة الإشكالية على البحث، قمنا بوضع حدود وأبعاد للدراسة تمثلت أساسًا فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر -قلمة-
- **الحدود البشرية:** قمنا بتوزيع الإستبانة على مجموعة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر -قلمة-
- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة في بداية شهر جويلية حيث تم توزيع الاستبيانات واستلامها بعد 4 أيام، اخترنا الفترة الصباحية لتكون الإجابات دقيقة.

❖ الدراسات السابقة:

إن الدراسات التي اطلعنا عليها في سياق بحثنا هذا كآلاقي:

الدراسة 01: دراسة سلمى بوشرمة وفاطيمة فديسي، بعنوان " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية" مذكر ماستر في العلوم التجارية، قسم علوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بنى يحي -جيجل-، 2018/2019. تهدف هذه الدراسة: إلى محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع، كالمعلومات والاتصال، الإنترنت، المعاملات الإلكترونية والخدمة العمومية، بالإضافة إلى الوقوف على دور الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة، الرقمنة هي عملية تحويل المواد من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يتم قراءته واسترجاعه بشكل رقمي، يتم تقييم جودة الخدمة بالنسبة للزبون من خلال أبعاد جودة الخدمة، والتي تتمثل في : الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الجوانب الملموسة، تعتبر البطاقة الذهبية أهم ما يميز مؤسسة بريد الجزائر في إطار التحول الرقمي، حيث قدمت العديد من المزايا المستخدمة، من أهمها توفيرها للوقت والجهد، لكونها آمنة في إتمام مختلف المعاملات الإلكترونية.

وقد قدمت هذه الدراسة جملة من التوصيات أهمها: الاهتمام أكثر باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال اعتماد أجهزة ومعدات أكثر تطورا وأمانا في تقديم خدماتها، وأيضا يجب استدراك النقص في الموزعات الآلية للأوراق النقدية والحرص على نشرها بشكل لامركزي، خاصة في المناطق البعيدة عن مكاتب البريد وفي بعض المؤسسات العمومية الكبرى، بالإضافة إلى نشر ثقافة الوعي لدى الزبائن، ومحاولة تغيير نظرهم السلبية الخاطئة حول خطر التعامل بالبطاقة الذهبية. تبين وجود أوجه اتفاق بين

دراستنا وهذه الدراسة من حيث الإطار العام للدراسة حيث عمدت الدراستين إلى ضرورة تطبيق الرقمنة وإظهار أهميتها، **ويكمن الاختلاف** في أن الدراسة الحالية ركزت على أثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية، أما الدراسة السابقة ركزت على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الدراسة 02: دراسة بشير كواجة، بعنوان: **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014.

تهدف هذه الدراسة: الى محاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية الجزائرية خصوصا وكذلك محاولة دراسة الاتصال الداخلي وإبراز أهم خصوصياته في قطاع الصحة، بالإضافة إلى التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين، بالإضافة إلى تحسين جودة ونوع الخدمات المقدمة من خلال تنوع المعلومات في الرسالة، وأن الاتصال الداخلي بالمستشفى له انعكاسات حادة ووخيمة بحيث رسائله متعلقة بصحة وأرواح الأفراد داخل المستشفى.

وقد قدمت هذه الدراسة جملة من التوصيات أهمها: التخطيط لإنشاء وتطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية وتدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، يجب على المؤسسة تبني سياسة اتصالية تستند لخطة إستراتيجية مدروسة وموثوقة ومحددة الخطوات، تأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل الخدمات المقدمة بالمؤسسة وطبيعة زبائننها، وتستجيب إلى المفاهيم الحديثة للاتصال، بما يحقق أهداف المؤسسة، مع ضرورة متابعتها وتطويرها باستمرار وفق المستجدات بالمحيط، تبين وجود **أوجه اتفاق بين دراستنا والدراسة السابقة** حيث عمدت الدراستين على دراسة موضوع حيوي وهو الخدمات الصحية والدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحسن الخدمات الصحية **ويكمن الاختلاف** في أن الدراسة الحالية ركزت على أثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية ، اما الدراسة السابقة ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية.

❖ مصادر البيانات وأدوات البحث:

لتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات ومصادر البيانات التالية:

- **المسح المكتبي:** الغرض منه الوقوف على ما تناولته المراجع الأكاديمية، وكذا الملتقيات والمقالات والدراسات السابقة، بالإضافة إلى مواقع الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة وذلك بغية توضيح المفاهيم الأساسية.
- **الدراسة الميدانية:** الخاصة بعينة من موظفين المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر المتواجدة في ولاية قلمة، وهذا بغية الإحاطة ببعض الجوانب الرئيسية في الموضوع، وقد تم استخدام أسلوب الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSSV26 لمعالجة البيانات.

❖ صعوبات البحث:

- صعوبة الحصول على المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع خاصة في مجال الرقمنة، والتي كلفتنا وقتنا وجهدا كبيرين.
- عدم تجاوب بعض مفردات المجتمع في الإجابة على أسئلة الاستبيان.
- حدثة الموضوع ونقص الدراسات السابقة.
- صعوبة الحصول على المعطيات والمعلومات الكافية والإحصائيات اللازمة لإعداد دراسة تطبيقية أكثر دقة.

❖ هيكل البحث:

للإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول منها فصلين نظريين وفصل تطبيقي لدراسة الحالة وقد كانت كآلاتي:

خصص الفصل الأول لتسليط الضوء على " الإطار النظري لرقمنة القطاع الصحي " وذلك من خلال ثلاثة مباحث رئيسية، المبحث الأول خصص مفاهيم أساسية حول الرقمنة، أما المبحث الثاني حول دوافع، متطلبات ومراحل تطبيق الرقمنة، بينما المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى ماهية رقمنة القطاع الصحي.

ركز الفصل الثاني على الجوانب المتعلقة بالخدمات الصحية، وذلك من خلال ثلاثة مباحث رئيسة، المبحث الأول ماهية الخدمة، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى الإطار المفاهيمي للخدمة الصحية، بينما المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى جودة الخدمات الصحية في ظل الرقمنة.

أما الفصل الثالث فيمثل الشق التطبيقي "دراسة أثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر "قالمة"، وذلك من خلال ثلاثة مباحث رئيسة، المبحث الأول حول واقع قطاع الصحة في الجزائر، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى أساسيات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر، أما المبحث الثالث بخصوص عرض وتحليل نتائج الدراسة.

مراجعة نقدية لرسالة ماجستير بعنوان

"أثر رقمته القطاع الصحي على الخدمات الصحية دراسة
حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر-قاملة"

إعداد: سليمان عبدالعزيز
إشراف الدكتور: خالد طاهر

تعريف موضوع الرسالة ومشكلتها

- عرف الباحث موضوع الرسالة ومشكلتها بصورة موجزة في المقدمة. أشار إلى أن الثورة المعلوماتية أثرت بشكل كبير على القطاعات الخدمية، وأوضح أن القطاع الصحي في الجزائر يسعى لمواكبة هذه التطورات من خلال الرقمنة لتحسين الخدمات الصحية. هذا الوضوح في عرض الموضوع يساعد القارئ على فهم المشكلة الرئيسية التي سيتناولها البحث.
- الباحث نجح في تقديم مقدمة شاملة تُسلط الضوء على أهمية الرقمنة وتأثيرها على القطاعات المختلفة، مع التركيز على القطاع الصحي. قام بتوضيح كيف أصبحت التكنولوجيا الرقمية ضرورة ملحة، وأهمية استخدامها لتحسين الخدمات الصحية. كما أن الباحث عرض المشكلة بشكل مباشر من خلال طرح السؤال الرئيسي المتعلق بتأثير الرقمنة على تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر بقالة. هذا يوضح بشكل جيد أن الباحث لديه فهم عميق للمشكلة ويعرف بالتحديد ما يسعى لتحقيقه من خلال بحثه.

المراجع البحثية في المقدمة

- جاءت مقدمة الرسالة خالية من المراجع البحثية الموثقة. لم يتم ذكر أي دراسات أو مصادر تدعم النقاط المطروحة في المقدمة، وهو ما قد يكون نقصاً يجب معالجته، حيث يمكن أن يُضفي ذكر المراجع مصداقية علمية أكبر على المقدمة.
- استخدام المراجع البحثية الموثقة في المقدمة يعزز من مصداقية البحث ويظهر أن الباحث قد استند إلى دراسات وأبحاث سابقة لدعم نقاطه. كما أنه يُظهر اطلاع الباحث على الأدبيات الحالية في المجال ويضع بحثه في السياق الأكاديمي المناسب. على الرغم من أن المقدمة كانت جيدة في توضيح الفكرة الرئيسية، إلا أن إضافة بعض المراجع الموثقة كان يمكن أن يضيف عمقاً ومصداقية أكبر.

مبررات اختيار موضوع الرسالة

- اشتملت المقدمة على مبررات اختيار موضوع الرسالة بشكل عام. بين الباحث أهمية الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات الصحية، وأشار إلى نقص الأبحاث في هذا الموضوع، مما يعطي دافعاً علمياً وأكاديمياً لاختيار الموضوع.
- الباحث أوضح أن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية لتحسين الخدمات الصحية وأن هناك نقصاً في الدراسات حول هذا الموضوع، مما يجعل بحثه مساهمة قيمة في هذا المجال. ذكر أهمية تحسين الخدمات الصحية كأحد التحديات الرئيسية للقطاع الصحي الجزائري، مما يبرز أهمية البحث من الناحية العملية والعلمية. هذه المبررات تعطي القارئ فهماً واضحاً لأهمية البحث ودوافعه.

تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها

- كانت صياغة مشكلة الدراسة واضحة، حيث طرح الباحث السؤال الرئيسي عن تأثير رقمنة القطاع الصحي بأبعاده المختلفة (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) على تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر بقالة. كما قدم الباحث أسئلة فرعية تنسجم مع متغيرات الدراسة، مما يساعد في تحديد المشكلة بشكل واضح.
- طرح الباحث مشكلة الدراسة بشكل محدد وواضح يساعد على توجيه البحث بشكل منهجي. السؤال الرئيسي وأسئلته الفرعية تعكس فهماً عميقاً للمشكلة وتعكس الأبعاد المختلفة التي يجب دراستها لتحليل تأثير الرقمنة على تحسين الخدمات الصحية. هذه الصياغة تساعد في توجيه البحث وتحليل النتائج بشكل شامل.

انسجام أسئلة الدراسة مع متغيراتها

- كانت أسئلة الدراسة منسجمة مع متغيراتها. الأسئلة الفرعية التي طرحها الباحث تتناول بشكل مباشر الأبعاد المختلفة للرقمنة (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) وتأثيرها على الخدمات الصحية، مما يعكس تماسكا واتساقا في بناء البحث.
- الباحث نجح في ربط كل سؤال فرعي بأحد المتغيرات المستقلة (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية) وتأثيرها على المتغير التابع (تحسين الخدمات الصحية). هذا الانسجام يعكس تماسكا في هيكل البحث ويسهل تحليل البيانات واستخلاص النتائج بشكل منهجي ودقيق.

محددات الدراسة

- حدد الباحث محددات الدراسة بشكل جيد:

1. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر بقالة.

2. الحدود البشرية: توزيع الاستبانة على موظفي المؤسسة.

3. الحدود الزمنية: تمت الدراسة في بداية شهر يوليو، حيث تم توزيع الاستبيانات واستلامها بعد 4 أيام.

- كانت هذه المحددات واضحة ومناسبة لموضوع البحث، مما يساعد في ضبط الدراسة وتحقيق نتائج دقيقة. تحديد الحدود المكانية والبشرية والزمنية يساعد على توجيه البحث بشكل محدد ويساهم في تحقيق نتائج قابلة للتطبيق والتعميم. الباحث كان موفقا في اختيار هذه المحددات، مما يعكس فهماً عميقاً لمجال الدراسة وأهمية تحديد الحدود لضبط المتغيرات وتأثيراتها.

متغيرات الدراسة

- عرف الباحث متغيرات الدراسة وضبطها بشكل جيد. حدد تأثير الرقمنة على الخدمات الصحية من خلال الأبعاد الأربعة (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) والتي تعتبر متغيرات مستقلة تؤثر على المتغير التابع وهو تحسين الخدمات الصحية. هذا التحديد يساعد في توجيه البحث وتحليل النتائج بشكل منهجي.
- تحديد وضبط المتغيرات يساعد على تحقيق تحليل دقيق وشامل لتأثير الرقمنة على الخدمات الصحية. الباحث كان ناجحاً في تحديد المتغيرات والتحكم بها، مما يعزز من مصداقية البحث ويمكن من استخلاص نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق.

التقييم العام

- بشكل عام، يمكن القول إن الباحث قد نجح في تعريف موضوع الرسالة ومشكلتها بشكل موجز وواضح. ورغم غياب المراجع البحثية الموثقة في المقدمة، إلا أن الباحث قدم مبررات واضحة لاختيار موضوع الرسالة. كما أن تحديد مشكلة الدراسة وصياغة أسئلتها جاءا بشكل صحيح ومنسجم مع متغيرات الدراسة. كانت محددات الدراسة واضحة ومناسبة، وتم تعريف وضبط متغيرات الدراسة بوضوح.
- الباحث أظهر فهماً عميقاً للمشكلة وأهمية البحث، وقدم مقدمة شاملة تساعد على توجيه البحث بشكل منهجي ودقيق. يمكن تحسين المقدمة بإضافة بعض المراجع الموثقة لتعزيز المصداقية العلمية، ولكن بشكل عام، كانت المقدمة قوية وموفقة في عرض المشكلة وأهميتها وأهداف البحث.